

**Платформа мониторинга
“СПЕКТР”
Жизненный цикл**

СПЕКТР



**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ
ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ ПЛАТФОРМЫ
МОНИТОРИНГА «СПЕКТР», В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ
НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ
ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ
ПРОГРАММНОГО
КОМПЛЕКСА, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ,
НЕОБХОДИМОМ
ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ
НА 5 ЛИСТАХ**



Содержание:

1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Платформы мониторинга «СПЕКТР»	4
1.1 Настройка конфигурации Платформы	4
1.2 Техническая поддержка пользователей	4
1.3 Проведение модернизации Платформы	5
1.4 Восстановление данных	6
2 Информация о персонале	6
2.1 Персонал, обеспечивающий работу ПМ «СПЕКТР» на местах	6
2.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	6

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПМ «СПЕКТР»

Поддержание жизненного цикла ПМ «СПЕКТР» (далее - Платформа) осуществляется за счет сопровождения системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- 1) настройка конфигурации Платформы;
- 2) техническая поддержка пользователей;
- 3) проведение модернизации Платформы;
- 4) восстановление данных Платформы.

Сопровождение Платформы необходимо для обеспечения:

- обеспечения гарантий корректного функционирования Платформы и дальнейшего развития её функционала;
- отсутствия простоя в работе службы безопасности объекта по причине невозможности функционирования Платформы (аварийная ситуация, ошибки в работе Платформы, ошибки в работе специалистов и т.п.).

1.1 Настройка конфигурации Платформы

Наполнение, настройка и актуализация конфигурации осуществляется самостоятельно пользователями Платформы в процессе эксплуатации программного обеспечения.

1.2 Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Платформы по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу.

В рамках технической поддержки Платформы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программного обеспечения;
- помощь в настройке и администрировании программного обеспечения;
- помощь в установке обновлений программного обеспечения;
 - помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного обеспечения;

- пояснение функционала программного обеспечения, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программного обеспечения.

1.3 Проведение модернизации Платформы

В рамках модернизации Платформы осуществляется модификация программного обеспечения в соответствии с естественным развитием продукта (выпуском новых версий программного обеспечения), либо по заявкам пользователей, а также предоставление заказчику неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения, полученных в результате модернизации.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании программного обеспечения Платформы;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного обеспечения Платформы;
- прием заявок от заказчика на внесение изменений и дополнений в Платформу;
- согласование с заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация программного обеспечения Платформы по заявкам заказчика;
- предоставление заказчику новых версий программного обеспечения Платформы,

выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;

- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- предоставление заказчику неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения Платформы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

1.4 Восстановление данных

Восстановление данных Платформы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора Платформы либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Восстановление данных осуществляется при предоставлении резервной копии файла данных, текущего файла данных, содержащего ошибку, а также детальном пошаговом описании последовательности действий/событий, приведших к указанной ситуации.

Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с заказчиком перед выполнением соответствующей процедуры.

2 Информация о персонале

2.1 Персонал, обеспечивающий работу Платформы на местах

Пользователи ПМ «СПЕКТР» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с Платформой пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководство пользователя ПМ «СПЕКТР», также рекомендуется пройти курс обучения по данному программному обеспечению.

Администратор Платформы должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Желательно знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, а также настроек системной политики прав пользователей в операционных системах семейства Windows.

2.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Платформы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- владение персональным компьютером на уровне уверенного пользователя;
- знание функциональных возможностей ПМ и особенностей работы с ними;

Специалисты, осуществляющие модернизацию Платформы, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист.

